

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	9
2.1.2 Karakteristik Pelayanan .....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.5 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa .....	12
2.1.6 Membangun Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.7 Sulitnya Menilai Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Kepuasan Mahasiswa.....	14

2.2.1	Pengertian Kepuasan Mahasiswa .....	14
2.2.2	Harapan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pendidikan .....	15
2.2.3	Indikator Kepuasan Mahasiswa .....	16
2.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen .	18
2.4	Penelitian Terdahulu .....	18
2.5	Kerangka Pemikiran .....	20
2.6	Hipotesis .....	21
<b>BAB III</b>	<b>: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1	Lokasi / Objek Penelitian.....	22
3.2	Operasional Variabel Penelitian .....	22
3.3	Populasi dan Sampel .....	24
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.6	Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV</b>	<b>: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>30</b>
4.1	Profil Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau .....	30
4.2	Struktur Organisasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau .....	33
4.3	Tugas dan Wewenang Jabatan .....	36
<b>BAB V</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
5.1	Identitas Responden .....	40
5.2	Analisis Deskriptif .....	44
5.2.1	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X).....	44

5.2.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa (Y).....	58
5.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	73
5.3.1 Uji Validitas .....	73
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	75
5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Tata Usaha Kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau .....	76
5.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	76
5.5.2 Uji Hipotesis .....	77
5.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78
5.5 Pembahasan .....	79
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
6.1 Kesimpulan .....	81
6.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi UIR Tahun Akademik 2013/2014 - 2016/2017 .....	3
Tabel 1.1 Data Karyawan Tata Usaha Pada fAkultas Ekonomi UIR Tahun 2014 .....	4
Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Hasil Penelitian .....	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian .....	22
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	42
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	43
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Tentang.....	45
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi yang diberikan kepada mahasiswa sudah tepat waktu Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memberikan kemudahan dalam pelayanan terhadap mahasiswa.....	46
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi melayani mahasiswa dengan ramah .....	47
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Tentang Interaksi antara karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi dengan mahasiswa terjaga dengan baik.....	48



Tabel 5.10	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memiliki kehandalan dalam mengerjakan tugasnya .....	49
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi selalu tanggap atas keluhan dan kebutuhan mahasiswa.....	50
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam bidang pekerjaannya .....	51
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi selalu sopan dalam melayani mahasiswa.....	52
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh mahasiswa.....	53
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Tentang Komunikasi antara Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi dengan mahasiswa selalu terjaga dengan baik .....	54
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memiliki perhatian pribadi terhadap mahasiswa	55
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memahami apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa.....	56
Tabel 5.18	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	57

Tabel 5.19	Tanggapan Responden Tentang Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memberikan pelayanan yang sesuai dan bermutu kepada mahasiswa.....	59
Tabel 5.20	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiwa .....	60
Tabel 5.21	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi selalu mendengarkan keluhan dari mahasiswa ..	61
Tabel 5.22	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi selalu bersedia untuk membantu mahasiswa mengatasi keluhan mengenai pelayanan akademik .....	62
Tabel 5.23	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi bersedia untuk mengatasi keluhan mahasiswa mengenai pelayanan administrasi .....	63
Tabel 5.24	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memberikan jaminan pelayanan kepada mahasiswa dengan tepat waktu.....	64
Tabel 5.25	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memberikan jaminan pelayanan kepada mahasiswa yang tepat sasaran.....	65
Tabel 5.26	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memahami apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa dan berupaya memberikan solusinya .....	66

Tabel 5.27	Tanggapan Responden Tentang Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memiliki gedung yang bagus .....	67
Tabel 5.28	Tanggapan Responden Tentang Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memiliki tempat pelayanan yang bersih.....	68
Tabel 5.29	Tanggapan Responden Tentang Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi memiliki tempat pelayanan yang nyaman bagi mahasiswa.....	69
Tabel 5.30	Tanggapan Responden Tentang Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi menyediakan ruang tunggu untuk mahasiswa yang membutuhkan pelayanan .....	70
Tabel 5.31	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	71
Tabel 5.32	Rekapitulasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	73
Tabel 5.33	Uji Validitas Item Pernyataan Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Tata Usaha Kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.....	74
Tabel 5.34	Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 5.35	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	76
Tabel 5.36	Hasil Koefisien Determinasi.....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	16
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Tahun 2018.....	35





## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 4 : Regresi Linear Sederhana

